

«Утверждаю»

Проректор по научной работе
Костромского государственного
университета им. Н.А.Некрасова,
доктор юридических наук, доцент



В.В. Груздев

26 ноября 2014 г.

ОТЗЫВ

ведущей организации ФГБОУ ВПО «Костромской государственной
университет имени Н.А.Некрасова» на диссертацию Никитинской Натальи
Сергеевны «Манипулятивные стратегии в современной бизнес-среде (на
примере малого бизнеса)» на соискание ученой степени кандидата
психологических наук по специальности 19.00.05 – социальная психология.

Актуальность темы исследования Н.С. Никитинской обусловлена распространенностью манипуляций во всех областях и на разных уровнях жизни современного общества (межличностное общение, политика, воздействие СМИ, педагогическая деятельность, управление). При этом сложившаяся традиция анализа манипулятивного воздействия в психологической науке делает основной акцент на его деструктивности как для манипулятора, так и для манипулируемого. В данном контексте особый интерес представляет современный бизнес, профессиональная деятельность управленцев (менеджеров), которые работают в условиях несовпадения организационных и личных целей сотрудников организации. Согласование этих разнородных целей является одной из основных задач руководителя, но одновременно оказывается благоприятной средой для возникновения и использования манипулятивных способов воздействия. В условиях современного конкурентного рынка правомерность использования манипулирования, анализ последствий для руководителя и подчиненных приобретают все большее значение.

Амбивалентность оценки манипуляции в повседневной практике бизнеса отражается и в противоречивых научных взглядах на ее причины, сущность, эффекты, что требует всестороннего теоретического и эмпирического исследования, подробного научного анализа. Все вышесказанное позволяет сформулировать актуальную для теории и практики социальной психологии и психологии управления проблему исследования. К сожалению, автор четкой формулировки проблемы не дает.

На основе изложенного становится понятной широта и некоторая размытость цели рецензируемого исследования – «выявление причин использования и сущности манипулятивных стратегий и их проявлений в современной российской бизнес-среде (на примере малого бизнеса) и научно-методическое обоснование подхода к коммуникативной подготовке будущих менеджеров». Все эти аспекты, на наш взгляд, могли найти свое отражение в задачах диссертации, не перегружая цель.

Выбор в качестве объекта исследования манипулятивных стратегий общения представляется вполне оправданным, однако в представленной работе мы не обнаружили более или менее четкого определения данного феномена. Предложенная структура диссертации в целом отражает ход научного поиска автора, является вполне логичной и традиционной для работ такого уровня. В то же время нельзя не отметить некоторый дисбаланс как между отдельными главами, так и между параграфами в теоретической части работы. Так, первая глава содержит 73 страницы, вторая – 8, а третья глава – 17 страниц; параграф 1.3 составляет 6 страниц, параграф 1.5 – 20 страниц, а параграф 3.1 – 3 страницы. Устранение этого дисбаланса позволило бы автору несколько по-иному выстроить теоретический материал, уделить больше внимания не манипуляции как таковой, а стратегиям манипуляции, их проявлениям в бизнес-среде.

В первой главе «Теоретический анализ феномена «манипуляция» используются и на широком историческом материале подробно анализируются такие термины и явления как манипулирование, манипуляция, психологическое и манипулятивное воздействие, раскрывается их современное психологическое содержание.

Интересным в тексте первого параграфа является анализ различных методологий социального знания, методологических подходов к манипуляции и т.п. (стр. 26-37), который призван обосновать необходимость комплексного подхода к исследованию и выбора определения манипуляции. Для комплексного понимания данного феномена автор рассматривает условия, способы, структуру манипуляций, социокультурные и индивидуальные предпосылки и факторы манипуляций, «мишени» воздействия. В этой же главе приведен обзор различных классификаций манипулятивного воздействия, охарактеризованы виды манипуляций в самых разных сферах, приводится сравнительный анализ таких явлений как макиавеллизм, майевтика, игры и обозначаются признаки и отличительные характеристики данных феноменов от манипуляции, описаны основные характеристики человека-манипулятора. Так или иначе, средства, приемы, способы, механизмы манипуляции обсуждаются на протяжении трех параграфов, и как следствие – складывается впечатление повторов и недостаточной аналитичности. Этому способствует и слишком, на наш взгляд, публицистический стиль изложения, использование образных выражений, метафор.

К сожалению, автор лишь кратко касается основной, на наш взгляд, категории – «манипулятивные стратегии». На странице 72 Н.С. Никитинская дает определение «стратегии» как системы «крупномасштабных» решений и намеченных направлений деятельности, последовательная реализация которых призвана достичь более или менее удовлетворительным образом основных целей. Далее характеристика манипулятивных стратегий дана в описательном ключе. И в тексте работы автор чаще использует понятие манипуляция, а не манипулятивные стратегии, что было бы более ожидаемо в соответствии с темой и объектом исследования.

Во второй главе диссертации «*Коммуникативная природа управления*» раскрывается важность коммуникативных процессов в менеджменте, а также проявления манипуляций в управлении; на основе разработок С.Л. Братченко, Н.В. Ключевой, А.И. Пригожина описаны некоторые особенности российской деловой культуры, касающиеся деятельности руководителей фирм и организаций, их отношения к персоналу. Безусловно, текст работы украсили бы данные современных эмпирических исследований отечественной бизнес-среды в русле изучения организационных культур. Автору, на наш взгляд, следует более критично относиться к стереотипам и не переносить без достаточных доказательств черты «советской» эпохи и характеристики начала 90-х гг. XX века на современную деловую культуру. Не умаляя выводы Н.В. Ключевой об особенностях деятельности руководителей фирм и организаций (стр. 92-93), представляется, что Н.С.Никитинская не уделила внимания доказательству того, что именно эти характеристики детерминируют использование руководителями манипулятивных стратегий в общении. Вынесение данного положения на защиту требует как теоретического обоснования, так и эмпирических доказательств.

В качестве достоинства работы можно выделить представленные приемы и типы манипулятивного воздействия в управлении. Автор справедливо показывает, не только приемы, которые используют руководители, манипулируя подчиненными, но и приемы, которыми пользуется для манипуляции персонал (стр. 100-110). Структурированные в таблицы приемы и типы манипуляторов могут быть использованы в работе психолога-консультанта, что делает этот материал практически значимым.

В третьей главе «*Феномен доверия в организациях*» доверие рассмотрено как социально-психологический феномен, с собственной структурой, функциями и ролью в организации, представлены классификации доверия.

Практическая часть диссертации включает описание эмпирического исследования и разработку тренинга для студентов управленческих специальностей среднего профессионального образования.

Для подтверждения выдвинутых гипотез автор использовала разнообразные исследовательские методы: как стандартизированные, так и проективные методики, интервью. Несомненным достоинством работы стало

использование нарративных методик (анализ притчи и мультфильма), которые позволили получить качественные данные о руководителях, использующих манипуляцию в своей деятельности. Импонирует стремление соискателя наглядно представлять результаты в виде диаграмм. Однако некоторые из них трудно воспринимаются (рис. 8 и 9).

К сожалению, не все тексты методик представлены в приложениях, не указаны нормы и сведения об их валидности и надежности. Так, например, не понятно, как применялась методика Т.П. Скрипкиной, в части оценки группой доверия к руководителю. Описание результатов (стр. 152, 158-160) не позволяет однозначно судить, опрашивались ли подчиненные, сколько человек в каждой из организаций опрашивалось, насколько возможно сопоставление этих данных у разных руководителей, и, следовательно, насколько значимы полученные результаты.

Соискателю удалось установить взаимосвязь между феноменами доверия к себе и персоналу в организации у руководителей с различной направленностью в общении (Приложение 2, стр. 209), доказать на эмпирическом материале различие в уровне доверия к себе и к организации у руководителей бизнес-среды и бюджетных организаций (стр. 143). Эти результаты, полученные лично соискателем, обладают научной новизной. Кроме того, при интерпретации результатов автор апеллирует к теоретическим рассуждениям и выводам различных авторов, тем самым иллюстрируя, что в ходе исследования получены данные, которые являются новыми подтверждениями существующих концепций. При этом, на наш взгляд, в работе не корректно употребляются термины «доверие к организации» и «доверие в организации» как синонимы.

Обратившись к разработке тренинга для будущих управленцев, автор обосновывает его необходимость, используя статистические данные. Представляется, что при защите необходимо пояснить, на основе каких источников сделаны выводы о рынке тренинговых услуг, предлагаемых целях бизнес-тренингов и т.п. (стр. 172-175). Программа тренинга, представленная в Приложении 8 (стр. 220-223), которая не содержит описания упражнений, конкретных процедур и техник, не дает возможности оценить их адекватность заявленным задачам. Также вызывает нарекание методика оценки результатов тренинга в знаниевой парадигме на основе анализа анкет участников (студентов учреждений среднего профессионального образования).

В целом, оценивая положительно полученные результаты исследования, целесообразно отметить следующие принципиальные недостатки:

В представленной диссертации отсутствует развернутая характеристика выборки. Возникают вопросы: руководители каких организаций принимали участие в исследовании (численность сотрудников, сфера деятельности, стадия жизненного цикла); каков стаж работы руководителей; к какому уровню менеджмента относятся (средний

менеджмент, высший, собственники)? Таким образом, характеристика выборки не позволяет сделать вывод о ее репрезентативности для решения задач исследования.

На втором этапе исследования автор сопоставляет результаты, полученные в группе руководителей-бизнесменов в количестве 16 человек и руководителей бюджетных организаций в количестве 7 человек, а на третьем этапе эти группы сокращаются до 3 и 2 человек соответственно. Это ставит вопрос о возможности обобщения и экстраполяции полученных данных.

Указанные замечания несколько снижают ценность некоторых конкретных результатов эмпирического исследования, не отрицая, при этом, значимость диссертационного исследования в целом, которая выражается в том, что в диссертации впервые рассмотрены взаимосвязи уровня доверия к себя и персоналу в организации и использования манипулятивных стратегий в управленческой деятельности; описаны личностные профили руководителей, ориентированных на диалогические и манипулятивные стратегии в общении; обогащены теоретические представления о роли манипулятивной стратегии в деятельности менеджеров-управленцев; расширены представления о причинах манипулирования; в новом ракурсе представлена проблема теоретического осмысления вклада манипулятивной стратегии в профессиональную деятельность; синтезированы основные положения в описании существующих за рубежом и в нашей стране подходов к пониманию сущности манипулирования и аспектов его изучения в организациях. Проведенное исследование расширяет и углубляет представления о понятии манипулирования, его функциях, формах и содержании, методах исследования, его социокультурной обусловленности.

Практическая значимость исследования заключается в расширении диагностического инструментария практического психолога (наряду с традиционными психодиагностическими методами, были использованы: глубинное интервью, притча, метафора), обеспечивающего выявление отношений к манипуляции, диагностики умений распознавания манипулятивного и конструктивного поведения. Идеи работы используются в разработке и внедрении программы психологических тренингов для студентов (программа внедрена в практику работы учреждений среднего профессионального образования). Материалы могут использоваться для консультирования менеджеров с опытом руководства, для рефлексии методов управления и повышения их эффективности. Автором обоснован подход к коммуникативной подготовке студентов (специальность «Менеджмент организации»).

Содержание диссертации адекватно отражено в автореферате и 11 статьях автора, три из которых опубликованы в журналах, включённых в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов, рекомендованных ВАК России.

Диссертационное исследование «Манипулятивные стратегии в современной бизнес-среде (на примере малого бизнеса)» соответствует

требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842, а его автор – Никитинская Наталья Сергеевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.05 – социальная психология.

Отзыв на диссертацию подготовлен кандидатом психологических наук, доцентом О.Б. Подобинной. Обсужден и одобрен на заседании кафедры социальной психологии Костромского государственного университета им. Н.А.Некрасова 26 ноября 2014 г. Протокол № 6.

Заведующий кафедрой
социальной психологии
Костромского государственного
университета им. Н.А.Некрасова,
кандидат психологических наук, профессор



А.Г. Кирпичник



А. П. Кирпичник

ДОСТОВЕРЯЮ

Зачальник отдела кадров
У им. Н.А.Некрасова

С. П. Сивач



20 г